



Telefontraining für Kundenservice und Vertrieb

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance! Sobald ein Kunde bei Ihnen anruft, werden Sie in wenigen Sätzen zur Visitenkarte des Unternehmens. Durch konsequente Kundenorientierung, einen geschulten Formulierungs-Wortschatz und Sicherheit auch in schwierigeren Situationen wird das Gespräch mit Ihnen für den Kunden so angenehm und wirkungsvoll wie möglich.

Inhalte:

- Wie melde ich mich am Telefon?
- Ziele des Telefonats
- Die 5 Phasen des Kundengesprächs
- Den Nutzen für den Kunden in den Vordergrund stellen
- Die Wirkung der Stimme am Telefon
- Telefonetikette
- Kaltakquise

- Wie gehe ich mit schwierigen Situationen um?
- Gesprächstechniken bei Einwänden
- Wie beende ich das Gespräch höflich?

Viele praktische Übungen mit der Telefontrainingsanlage machen es Ihnen leicht, das Erlernete direkt in der Praxis umzusetzen.

Zielgruppe:

Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice/-zentralen sowie Mitarbeiter aus Assistenz und Sekretariat

Gruppengröße:

max. 8 Teilnehmer/-innen

Dozent/in:

Sarah T.P. Andiel, Trainerin, Coach

Anmeldung:

Ihr Name (Pflichtfeld)

Ihre E-Mail-Adresse (Pflichtfeld)

Firma

Straße

PLZ

Ort (Pflichtfeld)

Telefon (Pflichtfeld)

Fax

Ihre Nachricht

Senden